Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/10/2026 al 31/10/2026

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	99	57	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	5	14
		Otros motivos	2	0	15
2	CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
3	DPF	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	6	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	15
4	No cliente	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	52	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	12	0	14
5	Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	264	34	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	18	7	14
		Errores en la cobranza de primas	19	3	14
		Otros motivos	10	4	15
6	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1,482	666	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	300	329	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	68	213	12
		Otros motivos	555	350	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,856	1,727	12

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO: 4,380

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES: 2´063,483